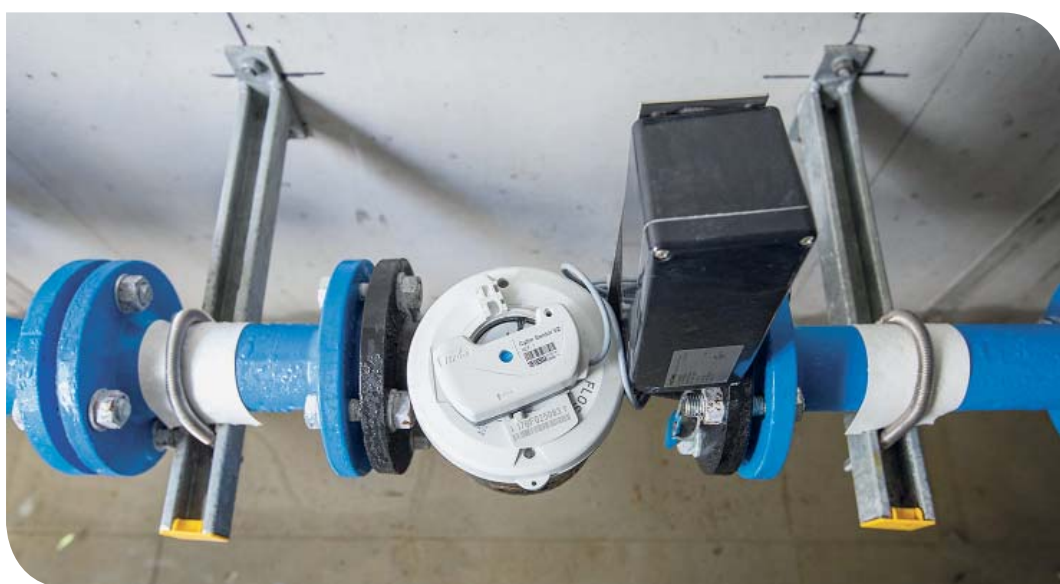


Mějte svoji spotřebu pod kontrolou! **Chytré vodoměry – se službou Voda-on-Line**

Skupina Veolia vyvíjí smart technologie v oblasti měření spotřeby vody už dlouhodobě. Zákazníkům z vodárenských společností ze skupiny Veolia nabízí instalaci chytrých vodoměrů, službu Voda-on-Line a VEOLIA CEM.

Předmětem dálkového odečtu Voda-on-Line je připojení fakturačního vodoměru zákazníka do systému dálkového odečítání a umožnění přístupu zákazníka k informacím o spotřebě vody ve svém objektu. Vodoměr je připojen do systému dálkového odečítání prostřednictvím bezdrátového snímače s garantovanou životností po dobu osazení vodoměru. Po uplynutí této lhůty je nutné rádiový snímač vyměnit spolu s vodoměrem. Informace jsou uživateli poskytovány ve formě on-line přístupu do systému CEM (Centrální energetický management) přes internet. Pro připojení k systému CEM může sloužit prakticky libovolný počítač vybavený standardním prohlížečem webových stránek (PC, notebook, tablet, mobilní telefon), nebo „chytrý telefon“ s operačním systémem Android nebo iOS s nainstalovanou aplikací VEOLIA CEM.



Zřízením Voda-on-Line získáte:

- detailní údaje o průběhu vaší spotřeby vody v reálném čase v podobě přehledných tabulek a grafů, analýzou spotřeb je možné snížit náklady o 5 až 15%,
- kontrolu nad průběhem spotřeby vody v podobě automatického upozornění na anomální stavy, tj. v případě nadměrné spotřeby (např. prasklý vodovod v objektu) či neustálém průtoku vody (protékající toaleta) dostanete zprávu zaslanou SMS nebo e-mailem,
- záruku přesného odečtu vodoměru,
- nenarušení soukromí při odečtu.

Pokračování na straně 2



*Vánoce plné splněných
přání a hodně štěstí
v novém roce
Vám přeje
Vaše Veolia*

Mějte svoji spotřebu pod kontrolou!

Chytré vodoměry – se službou Voda-on-Line

Pokračování ze strany 1

Tyto funkce vám umožní průběžně analyzovat spotřebu vody, provádět technická opatření proti plýtvání a včas zjistit poruchy a netěsnosti v rozvodech. Zabráníte tím zbytečným nákladům, které mohou dosahovat výše až desítek tisíc korun ročně. V případě havarijních stavů můžete včasným zásahem zabránit škodám nejenom na vodě, ale i na majetku. Přístup k datům je samozřejmě zabezpečován a příslušné osoby mají přístup jen k odsouhlaseným informacím. Jde o zabezpečený přístup prostřednictvím uživatelského jména a hesla.

Společnosti ze skupiny Veolia nabízejí i kompletní řešení pro bytové domy, kdy dokážou do systému zapojit i on-line měření podružných vodoměrů v bytech, a pro společenství vlastníků tedy provádět kompletní správu a rozúčtování nákladů. Bytový dům tak má komplexní informace o spotřebách a může identifikovat možné úniky vody v rámci domu i jednotlivých bytů. Systém CEM je schopen zpracovat i data z jiných měřidel, například plynoměru, elektroměru, dokáže měřit teplotu a spotřebu tepelné energie z kalorimetru.

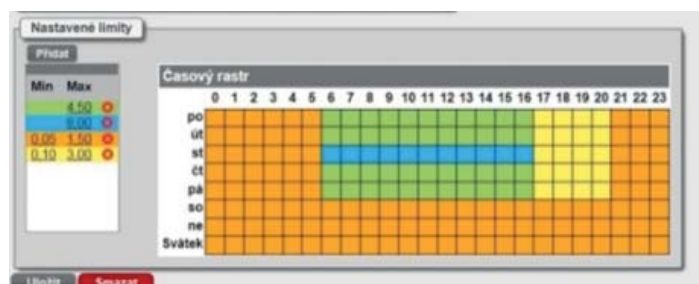
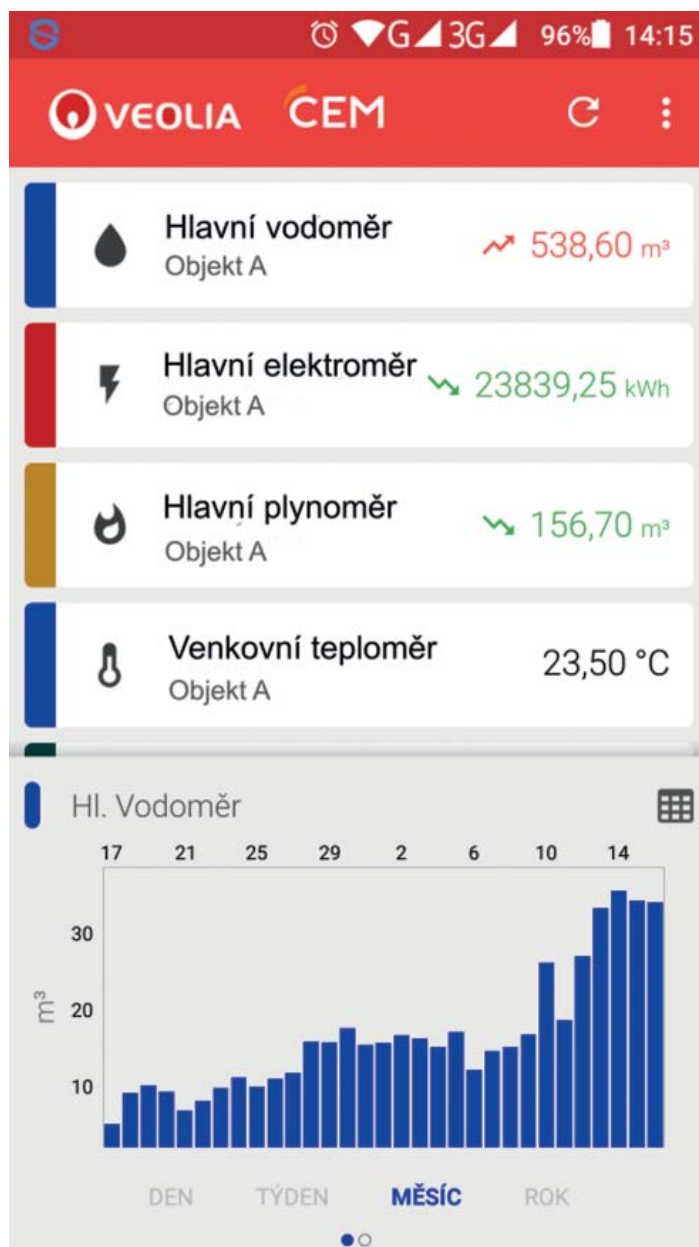
Odpovědi na vaše dotazy:

Pokud vlastním menší rodinný dům, mohu o instalaci dálkového odečtu požádat?

Jestliže zákazníci projeví zájem o vyšší míru bezpečnosti, můžeme dálkový odečet nainstalovat i do rodinného domku. Systém umí například při prasknutí potrubí dálkově zastavit přívod vody, a nedojde tak k nechtěnému úniku ani poškození objektu.

Jak je dálkové měření finančně náročné?

Při instalaci na přání zákazníka stojí zavedení technologie Veolia-on-Line jednorázově necelých deset tisíc korun na ce-



lou dobu, po kterou je vodoměr na odběrném místě instalován. Veolia-on-Line zahrnuje instalaci vodoměru s dálkovým odečtem a přístup do Centrálního energetického managementu

(CEM) na internetu. Zákazník tak může vyhodnocovat svoji spotřebu vody v litrech či korunách, nastavovat alarmy i automatické zastavení přívodu vody v případě úniku vody.

Pokud má zákazník již dálkový odečet nainstalován a chce získat pouze přístup do CEM přes webové rozhraní, zaplatí za tuto službu 100 korun za měsíc.

Je možné sledovat spotřebu i mimo domov?

Ano, lze si nainstalovat mobilní aplikaci VEOLIA CEM do svého mobilu a mít o svých datech neustálý přehled, ať už jste kdekoli. Podmínkou je přístup k internetu.

Mohou zákazníci sledovat i spotřebu energií?

V rámci Centrálního energetického managementu je možné sledovat kromě vody také spotřebu plynu, elektrické energie či tepla.

Pokud mám zájem, jak o službu požádám?

Veškeré informace najdou zákazníci na internetových stránkách svých vodárenských společností v rubrice zákazníci a dálkové odečty. Jsou zde k dispozici veškeré informace i interaktivní poptávkové formuláře.

Kde všude se tyto služby poskytují?

Tyto služby poskytuje Veolia v celé ČR. Řada dálkových odečtů je nainstalována například v Praze, Ústí nad Labem, Hradci Králové, Sokolově, Rokycanech, Chebsku, Mariánských Lázních, Frýdlantu či v mnoha malých obcích.

Jaké jsou výhody?

Ve třiceti procentech instalací bylo dosaženo zásadního přínosu. Například na Frýdlantsku se podařilo vyřešit spor a odhalit úniky vody v hodnotě 150 tisíc korun. Zákazník ušetří a navíc získá pohodlí spojené s provozem. Nemusí řešit, kdy přijde pracovník provádět odečty, a brát si dovolenou ani ho na faktuře nepřekvapí úniky vody. Díky dálkovým odečtům má zákazník kdykoliv komplexní přehled o své spotřebě.

Středočeské vodárny nabízejí moderní zákaznické služby

Společnost Středočeské vodárny (SVAS), to není jen dodávka pitné vody, odvádění a čištění odpadních vod, ale také široká paleta služeb, jež se snaží SVAS neustále zlepšovat a rozšiřovat. Některé z nich jsou určeny pouze pro smluvní zákazníky, ostatní pro širokou veřejnost. Pojďme si představit nejdůležitější a nejzajímavější služby, které společnost SVAS nabízí. Přehled všech je k dispozici na www.svas.cz.

Domácí asistence a refundace úniku vody pro smluvní zákazníky

Od května 2017 mohou smluvní zákazníci společnosti SVAS využít asistenční službu pro nouzové situace spojené s únikem vody za vodoměrem. Službu zajišťuje společnost UNITED ASSISTANCE, a. s., a je zákazníkům poskytována zdarma.

Asistenční služba je k dispozici 24 hodin denně, 365 dnů v roce. K zákazníkovi v případě nouzové situace přijede asistenční služba a provede odborné práce v rozsahu dvou hodin. Klient za výjezd vozidla a provedené nezbytné práce nic neplatí. Na jedno odběrní místo může zákazník SVAS zdarma využít tři asistenční služby ročně. Asistenční službu zákazníci kontaktují na telefonním čísle 212 812 212.

Asistenční služby zahrnují rovněž refundaci úniku vody. Jde o částečnou náhradu nákladů na vodné způsobené únikem vody v důsledku prokazatelně nastalé nouzové situace, a to za podmínky, že spoluúčast odběratele na úniku vody dosáhne výše 10 m³, což je minimální limit pro refundaci, a maximální limit pro refundaci úniku vody je stanoven na 15 tisíc Kč na jedno odběrné místo za rok.



Nový zákaznický portál a mobilní aplikace

Společnost SVAS podobně jako ostatní vodárenské společnosti ze skupiny Veolia připravila pro zákazníky přehledný a uživatelsky vstřícný zákaznický portál a mobilní aplikaci. Nový účet do zákaznického portálu je možné vytvořit na internetových stránkách SVAS nebo s pomocí rozcestníku mojeveoliac.cz.

Na obou platformách mohou zákazníci vyřídit vybrané požadavky on-line, jako například změnu nastavení úhrad, smluvního vztahu, on-line platby za vodné a stočné nebo nahlášení stavu vodoměru k požadovanému dni fakturace. Mají také on-line přehled o uskutečněných odečtech, fakturách a spotřebě vody včetně

historie. Samozřejmostí jsou informace o haváriích a výlukách v dodávce vody, přehled ukazatelů kvality vody atd. Možnost platby on-line přes portál či aplikaci je ve vodárenském oboru ojedinělá. Faktury je možné platit on-line pomocí platební karty VISA a MasterCard nebo přes platební tlačítko, což je odkaz do internetového bankovníctví s předvyplněným příkazem.

Společně s webovým portálem byla spuštěna i mobilní aplikace Moje Veolia. Zákazníci mohou využívat vybrané funkce portálu i v mobilní verzi, a kdykoliv si tak ověřit, zda mají veškeré své závazky uhrazeny, rezervovat si schůzku nebo zjistit, jestli v jejich okolí neprobíhají odstávky vody

nebo nedošlo k haváriím vody. Moje Veolia nahradila aplikace Moje voda a Moje voda Plus a je dostupná pro zařízení s operačními systémy Android a iOS. Na základě zpětné vazby od uživatelů aplikace ve formě hodnocení na Google Play (pro platformu Android) a App Store (pro platformu iOS) lze pružně reagovat na potřeby zákazníků.

V současné době se pracuje na dalších funkcích a různých vylepšeních zákaznického portálu – jak jeho webové, tak i mobilní verze. Zákazníci tak budou moci brzy využívat tzv. push notifikace nebo v případě nahlášení samoodečtu pořizovat fotografie se stavem svých vodoměrů.

Pokračování na straně 4

Středočeské vodárny nabízejí moderní zákaznické služby

Pokračování ze strany 3

SMS INFO - informace o vodě ve vašem mobilu

Službu SMS INFO - zaslání informací o haváriích, odstávkách vody včetně předpokládaného termínu ukončení odstávky atd. - si celkem zaregistrovalo už 30 % zákazníků společnosti SVAS, tj. 8 773 lidí. Zaregistrovaní zákazníci tak zdarma dostávají důležité informace o vodě pomocí SMS zpráv na mobilní telefon. Za dobu trvání služby bylo odesláno na jejich mobily celkem 149 tisíc SMS zpráv. Službu si můžete zaregistrovat buď na webových

stránkách www.voda-info.cz, nebo zaslat SMS ve tvaru VEOLIA na číslo 720 001 112, či se registrovat přímo na www.svas.cz.

Bezhotovostní platby pomocí QR kódu

K moderním způsobům nabízeným zákazníkům patří také možnost bezhotovostní platby pomocí QR kódu. Jde o speciální platební QR kód pro bankovní aplikace na chytrých telefonech, který je tisknut na fakturách. V roce 2017 bylo pomocí QR kódu provedeno 2 361 plateb za více než čtyři miliony korun.



Se službami společnosti SVAS

je spokojeno 92 % oslovených zákazníků

S úrovní poskytovaných služeb je celkově spokojeno 92 % zákazníků Středočeských vodáren (SVAS), což je nad úrovní dlouhodobého průměru trhu podobných segmentů, který dosahuje 89 %. Ukázal to poslední telefonický průzkum spokojenosti, který každoročně pro společnost Středočeské vodárny provádí nezávislá agentura IBRS.

Zákazníci oceňují profesionalitu zaměstnanců

Spokojenost s profesionálním přístupem zaměstnanců SVAS vyjádřilo 94 % respondentů. S chováním a vystupováním odečítače vodoměru je spokojeno dokonce 100 %.

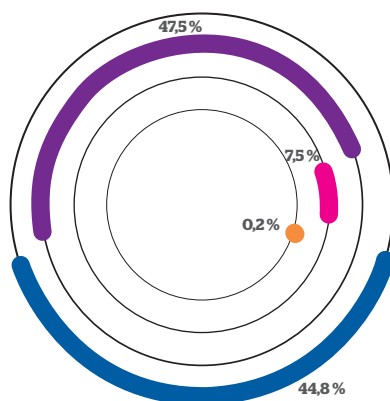
Spokojenost s plynulostí dodávky vody

V rámci průzkumu měli zákazníci možnost vyjádřit se k plynulosti dodávek vody. Plných 96 % respondentů nemá k plynulosti dodávky vody výhrady.

Pozitivní hodnocení kvality pitné vody

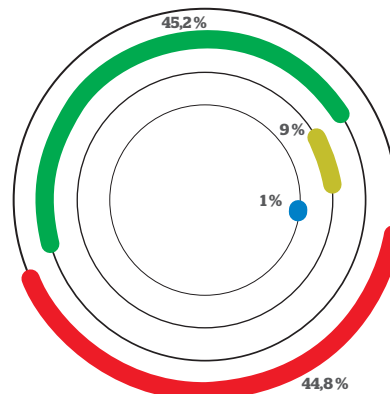
Kvalitu dodávané pitné vody hodnotí kladně 90 % dotázaných respondentů. Průzkum ukázal, že s kvalitou vody jsou nejvíce spokojeni zástupci firem (92 %), což představuje nárůst o 4 % oproti loňskému roku.

Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb dodavatele pitné vody a provozovatele kanalizace?



- Velice spokojen/a
- Spíše spokojen/a
- Spíše nespokojen/a
- Zcela nespokojen/a

Jak jste konkrétně spokojen/a s kvalitou pitné vody?



- Velice spokojen/a
- Spíše spokojen/a
- Spíše nespokojen/a
- Zcela nespokojen/a

Průzkumu spokojenosti se zúčastnilo 400 respondentů z Mělnicka, Kladenska a Slánska z řad majitelů rodinných domů, správců bytových domů či bytových družstev, průmyslových zákazníků a firem.

V Kladně se buduje **Veolia Smart Control Tower**

Kladenský vodojem se od loňského července mění v unikátní Veolia Smart Control Tower (VSCT). Vodojem, který je od 30. let minulého století výraznou dominantou Kladna, se promění v obří prosklenou věž směle konkurující například té berlínské. Půjde o multifunkční objekt, který bude využívat nejpokročilejší technologie 21. století pro řízení a prezentaci vodárenských procesů. V objektu bývalého vodojemu bude umístěn nový dispečink Středočeských vodáren, pracoviště fyzické ostrahy provozovaných objektů a bude odtud střežena i bezpečnost kybernetického prostoru. Pro případ výpadku jiného dispečinku bude VSCT Kladno zajišťovat záložní funkci, tzv. disaster recovery. Objekt bude mít svůj vlastní zdroj elektrické energie, který zajistí funkci všech součástí i po dobu blackoutu. Pro veřejnost bude otevřeno nejvyšší patro věže, kde budou



prostory pro prezentaci využití smart technologií ve vodárenském oboru, odpovědného přístupu k ochraně přírodních zdrojů, biodi-

verzity a pro představení procesů, jichž Středočeské vodárny využívají k úpravě vody na pitnou vodu a k čištění odpadních vod.



Napajedla slouží zvěři jako jediný zdroj vody

Již čtvrtým rokem slouží napajedla, která zřídila společnost Středočeské vodárny, pro zvěř nacházející se v jímácím území Mělnická Vrutice a Řepínský důl. Díky tropickým teplotám a nedostatku vláhy v letošním létě neměla zvěř ve svém přirozeném prostředí dostatek zdrojů k napájení, a tak hojně využívala těchto vodních ploch. Celkem SVAS vybudovalo šest napajedel.

Zaměstnanci střediska Mělnická Vrutice je pravidelně kontrolují a u některých napajedel během letošních prázdnin zjistili značný úbytek vody. Domnívali se, že jde

o závalu v konstrukci napajedel. Proto byla nainstalována fotopast, která ukázala, že příčinou úbytku vody je zvýšená návštěvnost žitlivé lesní zvěře. V takovém počasí zvěř ztrácí přirozenou plachost, a proto k napajedlům chodí i v době, kdy zaměstnanci našeho střediska pracují v okolí. Napajedla jsou průběžně doplňována vodou z nejbližšího zdroje, a tak jim voda nechyběla ani v tropickém létě.

Díky záznamům z fotopastí víme, že napajedla navštěvují vysoká zvěř, zajáci, jezevci, lišky, divoká prasata a ptactvo.



Úřední hodiny zákaznických center Středočeských vodáren **mezi vánočními svátky**



Společnost Středočeské vodárny přeje všem svým zákazníkům klidné prožití vánočních svátků a příjemné strávení silvestra.

Zákaznická centra Středočeských vodáren budou v letošním roce otevřena do pátku 21. prosince do 12.00 hodin.

Na setkání se zákazníky v novém roce 2019 se pracovníci zákaznického útvaru budou těšit do středy 2. ledna, kdy se zákaznická centra otevrou pro veřejnost po svátcích poprvé.

Počínaje tímto dnem můžete zákaznická centra navštívit v pondělí a ve středu od 8.00 do 11.30 a od 12.30 do 17.00 hodin, v pátek od 8.00 do 12.00 hodin, mimo úřední hodiny si lze sjednat schůzku po předchozí telefonické dohodě na zákaznické lince vodáren 840 121 121, případně 602 128 127.

Provoz zákaznické linky Středočeských vodáren a centrálního dispečinku zůstává mezi svátky neomezen.

Foto: © Irochka / Dreamstime.com

Společně vrátíme **vodu přírodě**

Společnost Veolia a Nadační fond Veolia spustily v listopadu nový charitativní projekt. Pod názvem Vracíme vodu přírodě se skrývá unikátní sbírka, která si klade za cíl pomoci zachovat cenné přírodní lokality. Nadační fond Veolia se připojil k Českému svazu ochránců přírody (ČSOP), který vyhledává vhodné lokality, následně je vykupuje a dlouhodobě chrání a tím je i uchovává pro přírodu. Projekt ČSOP už od svého počátku zachránil 50 hektarů mokřadů, které navždy zůstanou přírodě. Zakoupením křišťálové karafy na vodu podle návrhu studentů UMPRUM zkrášlíte svůj domov a zároveň přispějete na vykupování cenných přírodních lokalit částkou 200 korun. Karafy, skleničky a další dárkové předměty, které pomáhají, si můžete koupit v nadačním e-shopu na adrese eshop.nfveolia.cz.

Mokřý poklad

V dnešní době, kdy se nedostatek vody stává celosvětovou hrozbou, význam mokřadů stále roste. Podílejí se totiž na kolo-
běhu vody v přírodě, pohlcují

nadbytečný oxid uhličitý z ovzduší. Představují přirozenou zásobárnu vody v krajině a mají

i mimořádnou schopnost vodu zadržovat, například v období záplav. Pouhý jeden čtvereční metr

plochy mokřadu umí zadržet až 900 litrů vody, tedy mnohem více než umělé vodní nádrže.



sodastream

Dárek, který nezklamal 99 % obdarovaných*

Perlivá voda se pro vás zahalila do lesku metalických barev. Nejprodávanejší výrobek v limitované edici tří barev s nádechem ušlechtilých kovů vypadá opravdu báječně. Navíc s malou pozorností, dvěma skleničkami na perlivou vodu od našich návrhářů.

Limitovaná edice JET PREMIUM
www.sodastream.cz

*Údaj na základě výzkumu agentury IPSOS.



Luštěte a vyhrajte...

Mokřad je typ životního prostředí, který v sobě jedinečným způsobem propojuje... (tajenka). Mokřady se také staly významným zdrojem potravy a přirozeným domovem mnoha vzácných či ohrožených druhů rostlin, živočichů, hub a mikroorganismů. Naše mokřady představují jeden z největších fondů genetické biodiverzity.

Znění tajenky pošlete do 15. 1. 2019 poštou na adresu Veolia Česká republika, recepce D, Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha 1 a obálku označte heslem VODA PRO VÁS nebo e-mailem na adresu: recepce.florentinum@veolia.com. Ze správných odpovědí bude vylosováno 40 výherců, kteří se podělí o tyto pěkné ceny: 20× přístroj na výrobu sodovky Sodastream, 20× tričko, stolní kalendář a puzzle s Jakubem Vágnerem.

	PAZNEHT-NÍK	1. DÍL TAJENKY	PÁSOVEC TRÍPÁSY	NĚMECKY „JEŠTĚ“	AKADEMIE VĚD (ZKRATKA)	ŤAPAT	MRAVO- VĚDA		KRASLICKÝ PODNIK	INICIÁLY MALÍŘE ALŠE	ŠPANĚLSKÝ BÁSNÍK	ÚLOHA HERCE	3. DÍL TAJENKY	TOPIT SE
OZDRA- VENÍ PRO- STŘEDÍ								SOŠKA AMORA						
POŘIZOVAT ZA PENÍZE								AFRICKÝ STÁT LATINSKÝ ZÁPOR						
POVZDECH					DRUH BOROVICE INICIÁLY OLIVIERA					CHOBOT- NATEC SLOVEN. „JESTLI“				
SEVEŘAN				HAMIŽNOST BOROVÉ LESY						VYSOKÁ KARTA ŘEC. BŮH VÁLKY				
TECHNICKÉ ZABEZPE- ČENÍ (ZKR.)			ROSTLI- NOPIŠ TAMHLE									MPZ JUGO- SLÁVIE DOMÁCKY ESTER		
	RUSKY „TOHLE“ STÁHNOUT Z NOHOU									NEDO- PLATEK				
ZHOUBA										ESTONEC (ŘÍDCE)				CHŇAP (O PSOVI)
OSMI- VESLICE										LESNICKÁ MÍRA NA DŘEVO				
UNIVERZITA KARLOVA			BOŽSKÝ POKRM	POPLACH							JMÉNO DESTIN- NOVÉ ROSOLY			
NÁMĚT										PTÁK NOH				
	POVRCH VOZOVEK	PACINOV JMÉNO PATŘÍČÍ IVANOVI								INICIÁLY HERCE KOHOUTA			NĚKDY VYDÁVAT ZVUK HODIN	ŽENSKÉ JMÉNO
TRHACÍ NÁLOŽ										DRUH KVĚ- TENSTVÍ INICIÁLY TÖPFERA				
VYMŘELÝ KOČOVNÍK					ANGLICKY „ONO“	NEVLAST- NIT	A TAKÉ NE	JMÉNO TENISTY FEDERERA	TVÁ OSOBA NÁZEV ZN. POLOMĚRU			NĚMECKY „VE“ SKULINA		
MODEL FORDU			VĚŽ U MEŠITY BŮH LÁSKY								LYŽE KONEKTOR POČÍTAČE			
KTERÁŽTO				MUŽSKÝ HLAS DOMÁCKY ADÉLA						NOCO VAT STRANA PŘÁTEL PIVA				
VE SVÉM BYTĚ					RUSKÁ STÍHAČKA ZN. NANO- SEKUNDY				OSLAVO- VÁNÍ MISTROV, EVROPY					
2. DÍL TAJENKY							KRUCHTA CHRÁMU							POMŮCKA: AKANT, EMPORA, GRYF, KA, ORS, SLOT, STÉR, YU
BLÁTO							BRBLAT							